

METODIKA PRO KOORDINÁTORY DOBROVOLNÍKŮ



**organizace
pro pomoc
uprchlíkům**

(AKTUALIZACE 10.08.2023)



OBSAH

1. HISTORIE A SOUČASNOST DOBROVOLNICTVÍ V OPU
2. DALŠÍ INFORMACE DŮLEŽITÉ PRO REALIZACI DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU
3. KOORDINÁTOR DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU
 - a. STRUKTURA V OPU BRNO
 - b. ORGANIZACE PRÁCE
4. ORGANIZACE HROMADNÝCH AKCÍ S DOBROVOLNÍKY A KLIENTY
5. PRÁCE S DOBROVOLNÍKY/MENTORY
 - a. NÁBOR
 - b. VÝCVIK MENTORŮ
 - c. PODPORA MENTORA BĚHEM PROJEKTU
 - d. VYTVOŘENÍ MENTORINGOVÉ DVOJICE
 - e. ZPĚTNÁ VAZBA NA MENTORING
 - f. UKONČENÍ DVOJICE



HISTORIE A SOUČASNOST DOBROVOLNICTVÍ V OPU

Organizace pro pomoc uprchlíkům byla založena **v roce 1991 skupinou dobrovolníků**. V té době začala válka na Balkáně a Evropou a světem proudila řeka uprchlíků, kteří hledali útočiště. Tomu proudu se nevyhnula ani Česká republika. Ti, kteří bezpečně dorazili do České republiky, byli ve stresu a převážně s minimálním počtem osobních věcí. Česká republika jim poskytla ubytování, stravování a zdravotní péči, ale tito lidé, potřebovali, ve své nejistotě, něco navíc. Potřebovali někoho, kdo by jim mohl nabídnout nějakou naději, útěchu a praktickou podporu. Toto pochopila skupina dobrovolníků a začala pomáhat. Začalo se **výjezdy do uprchlických táborů, kde se pořádali hromadné volnočasové aktivity, obzvláště aktivity s dětmi. Pravidelně byla dobrovolníky organizována sbírka oblečení a hygienických potřeb, které pak rozdávaly uprchlíkům. Jak rostl počet uprchlíků, rostl i počet dobrovolníků. Když jich bylo 120, rozhodli se založit neziskovou organizaci.**

Tak vznikla Organizace pro pomoc uprchlíkům. Dobrovolníci vždycky byli její součástí. Její působnost se s lety transformovala od volnočasových aktivit v uprchlických táborech a detenci, ženských skupin, dětských skupin, materiální pomoci, charitativních aktivit do programu pro nezletilé bez doprovodu a mentoringu s jednotlivci.

Ta lidskost, ta pomocná ruka, o kterou se můžete opřít, to naslouchání člověku, který bojuje s nejistotou, předali dobrovolníci do celé organizace a ovlivnili jí navždy.



Současné dobrovolnické projekty a aktivity v OPU (k 10. 8. 2023):

- ☺ iDobrovolník – projekt financovaný a realizovaný ve spolupráci s Úřadem vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR); cílová skupina: žadatelé o mezinárodní ochranu a držitelé mezinárodní ochrany v ČR; aktivity: zejména mentoring s dospělými, dále doučování dětí a doučování cizího jazyka dobrovolníkem-cizincem a pořádání jednorázových akcí pro cílovou skupinu v Pobytových střediscích pro žadatele a okolí. Aktuálně se realizuje hlavně v Ostravské pobožce. (kontakt: bara.cempelova@opu.cz)

- ☺ Projekt Magistrátu Hl. m. Praha - volnočasové aktivity pro děti z UA, doprovody, tlumočení (kontakt: antonina.mymryk@opu.cz)

- ☺ Dotace z MV ČR na 2023 – mentoring s NBD, dospělými a dětmi; a výjezdy/volnočasové aktivity s cizinci jakékoli typu pobytu; zapojení dobrovolníků do organizace (tlumočení, doprovody, OPU infostánky, výpomoc v kanceláři atp.). Realizuje se po celé ČR (kontakt: pavla.merhautova@opu.cz)



Další informace důležité pro realizaci dobrovolnického programu

AKREDITACE

Všechny dobrovolnické aktivity jsou akreditované u MV ČR podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů. Současná akreditace je platná do 16. 06. 2026. Prodlužování akreditace má na starost Koordinátorka dobrovolnických programů.

Protože má OPU dobrovolnické aktivity akreditované, musí dodržovat konkrétní náležitosti vyplývající z této akreditace:

- dobrovolník je starší 18ti let, nebo 16ti (ale ve smlouvě musí dát rodiče souhlas)
- v případě, že dobrovolník bude zapojený do aktivit s dětmi, nebo mentoringu, je vyžadován čistý výpis z RT
- dobrovolník vykonává činnost na základě uzavřené smlouvy
- každý dobrovolník projde úvodním školením před zapojením
- dobrovolníkovi nenáleží odměna za vykonané služby
- dobrovolník je kryt pojištěním

POJIŠTĚNÍ

Každý dobrovolník, který má s OPU uzavřenou smlouvu o výkonu dobrovolnické služby ve smyslu zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, má právo, aby za ni pojistitel zaplatil z jedné škodné nebo sériové škodné události maximálně částku 1.000.000Kč, přičemž plnění vyplacená za všechny škodné události všech pojištěných osob, se kterými má pojištěný uzavřenou smlouvu o výkonu dobrovolnické služby, nastalé v průběhu pojistného roku, nesmí přesáhnout dvojnásobek uvedené částky (tj. 2.000.000,- Kč). Pojištění v rozsahu tohoto ujednání se sjednává v rámci limitu plnění sjednaného pro pojištění odpovědnosti v základním rozsahu s územním rozsahem Česká republika bez spoluúčasti.

Ujednává se, že odchýlně od článku 6 bodu 3 písm. c) VPPOS 2005 jsou v rozsahu pojištěných nebezpečí sjednaných touto pojistnou smlouvou pojištěny i vzájemné povinnosti pojištěných nahradit škodu či újmu při ublížení na zdraví nebo usmrcení mezi pojištěnými jedním pojištěním.

Dále se ujednává, že pojištění se sjednává též pro případ právním předpisem stanovené povinnosti pojištěného nahradit škodu či újmu při ublížení na zdraví nebo usmrcení vzniklou dobrovolníkovi, se kterým má uzavřenou smlouvu o výkonu dobrovolnické

služby ve smyslu zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů.

DRUHY SMLUV DOBROVOLNICKÉ SPOLUPRÁCE

- a) krátkodobá smlouva - pokud dobrovolník dělá dobrovolníka po dobu 3 měsíců a méně (nehledě na frekvenci zapojení; i když přijde jednou měl by mít podepsanou smlouvu)
- b) dlouhodobá smlouva - pokud se dobrovolník zapojí během roku v rozmezí delším jak 3 měsíce

NÁRODNÍ ASOCIACE DOBROVOLNICTVÍ

OPU je členem Národní asociace dobrovolnictví, která má na starost sdružování dobrovolnických organizací v ČR, lobbying, propojování a vzdělávání. Více info na nadobrovolnictvi.cz.

KOORDINÁTOR DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU

☐ Koordinátor je klíčovou postavou každého dobrovolnického programu. Velmi důležité je, aby koordinátor pracoval v týmu a byl osobou skutečně zapálenou pro daný program a nevěnoval se své činnosti jen formálně. Koordinátor by měl rád pracovat s lidmi, rád prezentovat svou roli, mít řídicí schopnosti a dostatek času k vykonávání své funkce. Úspěšný koordinátor musí být nadšený, výkonný, iniciativní, komunikativní a orientovaný na lidi.

Jednou z důležitých starostí koordinátora programu je usilování o to, jak neztratit s dobrovolníky lidský kontakt a udržet jejich chuť podílet se na něčem novém, zajímavém, zvláštním, což je pro mnohé dobrovolníky rozhodující motivací. U koordinátora programu jsou důležité řídicí a organizační schopnosti. K tomu vedle osobnostních předpokladů potřebuje dostatek vědomostí. Koordinátor by měl mít vzdělání nebo dostatečné zkušenosti v sociální či pedagogické oblasti.

Je součástí projektového týmu – v OPU jeho tým tvoří ještě:

- ✓ koordinátor projektu (pod který daný dobrovolnický program spadá)
- ✓ sociální pracovník (dává mu tipy na klienty, kteří by měli zájem o dobrov. aktivity; navzájem se informují o vývoji situace klienta, který je zapojený do mentoringu)

- ✓ právník (dává mu tipy na klienty, kteří by měli zájem o dobrov. aktivity; navzájem se informují o vývoji situace klienta, který je zapojený do mentoringu)
- ✓ finanční manažerka (proplácení výdajů)
- ✓ koordinátorka dobrovolnických programů (Pavla Merhautová – koordinace, supervize a zajištění kvality dobrovolnických programů v OPU, kontrola výkazů práce)
- ✓ účetní (iva.barešová@opu.cz - koordinátor jí na konci každého měsíce posílá výkaz práce – v kopii s koordinátorkou dobrovolnických programů)

Koordinátor **je také součástí celého OPU** a účastní se 1x 14 dnů pobočkových schůzek (frekvence a styl schůzek se může lišit podle poboček), kde má možnost informovat své kolegy o svých aktivitách, a dozvědět se o aktivitách a projektech druhých, a také se účastní teambuildingu, který probíhá 1x/rok a účastní se ho všechny pobočky OPU (tj. Praha, Brno, Ostrava, Hradec Králové a Plzeň).

Komunikuje s/se:

- ✓ koordinátorkou projektu a dalšími pracovníky dle potřeby
- ✓ s Koordinátorkou Dobrovolnického programu OPU (osobní schůzky 1x/měsíc a podle potřeby na mailu, telefonu, ad.) – konzultace probíhajících aktivit, plánování dalších, sladění s dalšími dobrovolnickými aktivitami v OPU, organizace supervize.
- ✓ novými zájemci o dobrovolnictví
- ✓ stávajícími dobrovolníky

Péče o koordinátora dobrovolníků

- ✓ teamová nebo individuální supervize
- ✓ porady projektového teamu
- ✓ schůzky s Koordinátorkou Dobrovolnického programu OPU
- ✓ možnost vzdělávacích kurzů hrazených z OPU (více info u koordinátorky projektu + schválení ředitele) – pokud by se chtěl vzdělávat v oboru, tak NAD realizuje „Kurz pro koordinátory dobrovolníků“.



ORGANIZACE
S DOBROVOLNÍKY A



HROMADNÝCH AKCÍ
KLIENTY

Cíle:

- Seznámit se s klientem i zájemci o dobrovolnictví v neformálním prostředí
- Odreagování klientů od života v zařízeních SUZ, ubytovnách atp.
- Podpora vztahů mezi klienty navzájem
- Seznámení klientů s možnými mentory – párování
- Seznámení klientů s akcemi, místy, MHD v místě bydliště atp.

- Podpora a kontrola běžících mentoringových dvojic

Obsah:

- Kulturní – prohlídka města, památek, koncert, atd.
- Sportovní – fotbal, volejbal, atp.
- Piknik
- Tvořivý – rukodělné práce, výrobky
- Podpůrná skupina jen pro ženy/muže

Dát si pozor na:

- Dobrovolníci mají podepsané smlouvy a odevzdaný výpis z RT.
- Dobrovolníci byli proškoleni ohledně specifika cílové skupiny, včetně etického kodexu dobrovolníka.
- Pokud nejsou dobrovolníci zapojeni do plánování akce, je nutné je seznámit s průběhem akce a naším očekáváním od nich.
- Pravidla, která vyplývají z chodu zařízení SUZ, nebo ubytovny, je-li tam klient ubytován.
- Program organizovaný jinou NNO nebo zařízením SUZ na stejné datum pro stejnou skupinu klientů.
- Termín akce je nutné klientům připomenout i v den konání, např. přes sms zprávu atp.
- Udržení motivace klientů účastnit se akcí (pomáhá, pokud je koordinátor/dobrovolník může sám vyzvednout v zařízení a zase je tam doprovodit, zejm. pokud jsou v ČR krátkou dobu).
- Mít připravené aktivity/hry, které nevyžadují složitou komunikaci, nebo se dají názorně předvést, pro případ, že bychom měli na akci klienty, kteří nerozumí žádnému z mluvených jazyků (deskové hry, arteterapeutické aktivity, rukodělná činnost, ad.)

Postup organizace hromadných akcí

☒ Každá akce by měla začínat seznámením všech účastníků. Pokud to není možné hned na začátku, protože jste měli třeba sraz na nádraží a hned někam vyrážíte, tak seznámení realizujte hned jakmile je to možné, když máte čas a prostor udělat „kroužek“. Vhodné je nějaká hra na zapamatování jmen, nebo jen říct jméno, zemi původu a k tomu nějaká přidaná informace:

- oblíbené jídlo, sport, film, superhrdina, místo, kam by chtěl/a jet na dovolenou atp.

Zapojení a odpovědi jsou čistě dobrovolné, pokud klient nechce odpovídat, nenutíme ho. Pokud se s danými lidmi už známe, nebudeme tento úvod vynechávat, ale zeptáme se na to „jak se máte“ a k tomu zase nějakou „přidanou informaci“, která ještě nezazněla minule.

☒ Důležité je, aby vše působilo nenásilně a vládla přátelská neformální atmosféra 😊.

Obsah samostatné aktivity se odvíjí od těchto bodů:

1. Pro koho?

- jenom dospělí
 - piknik – ideálně se hodí toastové chleby a nákup různých sýrů, pomazánek, uzenin (i ryby a drůbeží), zeleniny, ovoce, džus, cola, vody, ubrousky, sušenky; oslovit se mohou také klienti (pokud mají možnost vařit), že mohou něco donést
 - deskové hry – šachy, karty, ale i dětské hry, kde není třeba mluvit, ale jsou na postřeh (Dobble, Jungle Speed)
 - sportovní hry – fotbal, pétanque, badminton, stolní tenis, biliard, bowling ad.
 - ženské/mužské skupiny – ideálně, aby to vedl někdo, kdo má zkušenosti. Účel není terapeutický, ale každá skupina by měla mít nějaké téma na diskuzi a sdílení doplněnou o např. kreativní činnost.
 - ruční práce – kreativní a výtvarné techniky, práce se dřevem, zahradní práce ad.
 - výlet za kulturou nebo památkou – zámek, koncert, událost ve městě, turistická lokalita, ekocentrum ad.

- hudební vystoupení – z řad dobrovolníků, profesionálů, nebo klientů samotných.
 - prezentace země původu dobrovolníků – dobrovolník si může připravit prezentaci doprovobenou o místní jídlo
 - komunitní akce – přátelské utkání ve fotbale, výsadba stromků, práce v komunitní zahradě, uklidíme Česko ad.
- rodiny s dětmi
 - sportovní hry – ideální na začátek, aby se děti vybilily: míčové hry, štafety, podbíhání lana, slackline, jízda na šlapacích formulích, ad.
 - piknik – ideálně se hodí toastové chleby a nákup různých sýrů, pomazánek, uzenin, sušenky, zelenina, ovoce, džus, cola, vody, ubrousky; oslovit se mohou také klienti (pokud mají možnost vařit), že mohou něco donést
 - deskové hry – Dobble, Jungle Speed, Člověče nezlob se ad.
 - výtvarné práce – jakékoli kreativní techniky, malování na obličej
 - výlet za kulturou nebo památkou – zámek, koncert, událost ve městě, turistická lokalita, ekocentrum ad. přiměřeně k věku dětí.
 - hudební vystoupení – z řad dobrovolníků, profesionálů, nebo klientů samotných. Ideálně takové, do kterého se mohou děti samotné zapojit zpěvem nebo tancem.
 - komunitní akce – přátelské utkání ve fotbale, výsadba stromků, práce v komunitní zahradě, uklidíme Česko ad.

2. Kde?

Je potřeba si rozvážit několik věcí:

- Kolik na to mám peněz? → Můžu si dovolit vstupné? Pronájem místnosti? Cestovné? Nákup občerstvení na piknik?
- Dojde se tam pěšky, nebo je potřeba hromadné dopravy?
- Pokud je třeba na místo cestovat – jak často jezdí spoje tam a zpět?
- Dojdou tam klienti sami nebo je potřeba je dovézt?
- Je potřeba koupit lístky na dopravu předem nebo to stačí proplatit?
- Budou přítomny kočárky, nebo osoby s horší pohyblivostí?
- Zjistit si kapacitu místa podle plánovaného počtu účastníků

- Může se zkusit oslovit nějaká „atrakce“, jestli by nedarovali lístky pro klienty, nebo se zapojit do nějaké komunitní akce přes Městský úřad nebo nějaký lokální spolek.

3. Jak oslovit klienty?

- Pomocí letáčku – zaslat do zařízení a předat také svým kolegům, kteří jezdí do zařízení, nebo vyvěsit v kanceláři, pokud je akce pro všechny klienty.
- Na letáčku musí být váš telefon (ideálně s WhatsApp) a email
- Pokud můžete, vezměte si od klientů, kteří mají zájem se účastnit, jejich telefon, abyste jim mohli akci připomenout, nebo zjistit, jestli mají děti a jak jsou staré, jak se na akci dostanou ad.
- Přes osobní kontakty, které již máte, nebo vám předají kolegové.

Foto: Hon za pokladem na Hradě Potštejn pro PoS Kostelec n. Orlicí

PRÁCE S DOBROVOLNÍKY/MENTORY

1. NÁBOR

Koho oslovit – jaký by měl dobrovolník být?

- věk – bez omezení (máme zkušenost s mladšími mentory 18 – 20, ale i se staršími muži a ženami od rodin 35 – 45). Nejvhodnější skupina se ukázala ve věku 25 a výš.
- vzdělání – minimálně maturita
- dobrovolník by aby dokázal být
- jazyková ale komunikativní podmínkou cizinec)



měl být vyzrálá osobnost, dobrým mentorem
vybavenost není nutná, čeština na dobré úrovni je (mentorem může být i

- dobrovolník nemusí být nutně společenský extrovert, osvědčily se i introvertní typy

Jakou formou?

- osobní – přes známé a skupiny, ve kterých se pohybuje koordinátor, aktivní současné dobrovolníky, besedy na školách
- leták nebo plakát – distribuce na VŠ, kavárny, kina
- online kampaň – na OPU FB + sdílení do studentských skupin, Instagram, web OPU

Organizace společného setkání zájemců o dobrovolnictví na cca 60 – 90 minut, kde se dozví následující informace formou prezentace:

- OPU (vznik, cíle, hlavní aktivity)
- Přehled cílových skupin OPU
- Představení dobrovolnického programu (aktivity, povinnosti dobrovolníka, přínosy a rizika mentoringu s konkrétní cílovou skupinou) + možnost darování, odběru newsletteru, sledování na FB, Instagramu.
- Prezentace fotky

Doba mezi úvodním setkáním (ať už individuálním nebo hromadným) a zapojením dobrovolníků do aktivit, nebo účasti na výcviku/školení by měla být co nejkratší, v opačném případě se zájemce od organizace oddaluje a je zde riziko, že jeho motivace bude postupně klesat a využije jiné příležitosti.

2. VÝCVIK MENTORŮ

Na výcviku mentorů by měly být tyto informace:

- pobytové specifikum klientů
- kdo je mentor – cíle, rizika
- specifika mentoringu s cílovou skupinou
- jak konkrétně vypadá mentoring – konkrétní příklady z praxe
- základní principy integrační a psychologické podpory

Další doporučená školení:

- Doučování češtiny jako cizího jazyka
- Cizinecká problematika – kultura, integrace, příklady dobré praxe dobrovolnické práce ze zahraničí apod.
- Komunikační dovednosti
- Motivační rozhovor, práce s individuálními cíli klienta, atd.

3. PODPORA MENTORA BĚHEM PROJEKTU

- Pravidelná komunikace s mentory
 - mentoři zasílají 1x/měsíc zprávu ze setkání - koordinátor v poslední den měsíce pošle upomínku, na vyplněnou zprávu od mentora je nutné reagovat, i když z ní nevyplyvá žádná otázka. Je to důležité, aby mentor viděl, že zprávy někdo čte a zajímá se o to, co dělá. Pokud ze zprávy vyplyne nějaká otázka, podnět k řešení, je nutné se ozvat mentorovi co nejdříve, zjistit více a adekvátně reagovat (např. kontakt s KO, NBD, nebo řešení v rámci projektového týmu).
- Hromadné supervize 1x/2 měsíce
 - termíny supervize je nutné oznamovat dopředu a organizovat ve všední den, spíše v pozdějších hodinách (od 17.00 a později).
- Individuální supervize
 - v případě, že koordinátor vidí, že mentor se potýká s nějakým těžkým tématem, nabídne mu možnost individuální supervize, nebo alespoň osobní schůzky s koordinátorkou, kde mohou vše probrat.
- Začínající mentoři potřebují zvýšenou péči – kontakt po první individuální schůzce s dotazem na to, jak to probíhalo, jak je naplánovaná další schůzka, jakým způsobem jsou s klientem v kontaktu a jestli není nějaký problém.
- Pokud probíhají **jiná školení** pro dobrovolníky v OPU – informovat mentory
- Pořádání **neformálních akcí** pro všechny dobrovolníky OPU, kde si mohou navzájem vyměňovat zkušenosti, sdílet podobné typy problému a možnosti řešení, navzájem se motivovat.
- Velmi motivující může být také přístup, kdy **OPU kolegiálně a stimulačně** přistupuje k velmi aktivním a perspektivním dobrovolníkům – zve je na pracovní schůzky ve chvílích, kdy se připravuje nějaká akce, která se týká jejich klientů, kdy se chystá nějaký projekt, je potřeba revidovat dobrovolnický program atd. OPU tak

může dát možnost k uplatnění mnohých inovativních přístupů a pohledů „z venku“ od lidí se specifickými zkušenostmi.

📌 Ke každému výcviku, školení, nebo supervizi je nutné vést prezenční listinu účastníků!

VYTVOŘENÍ MENTORINGOVÉ DVOJICE

PROČ MENTORING?

Přínos pro klienta:

- procvičování komunikace v čj
- zvýšení sebevědomí v mluveném projevu
- seznámení se s ČR v bezpečném prostředí
- psychická podpora
- možnost recipročního chování (někdo pomohl mě, teď zase pomůžu já)

Přínos pro dobrovolníka:

- podle důvěryhodného výzkumu se dobrovolníci dožívají vyššího věku 📅
- dobrý pocit
- seznámení se s jinou kulturou
- rozvoj osobnosti (naslouchání, empatie, vedení, otevření se druhým, nahlížení situací z více perspektiv, zkušenost se supervizí vlastního chování,...)
- je součástí týmu
- další vzdělávání (azylová problematika, nenásilná komunikace, učení čj, atd.)

Typy mentoringových dvojic

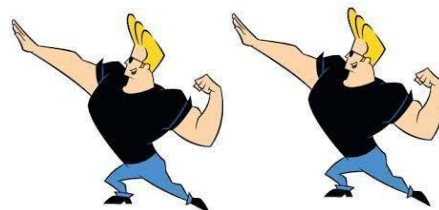
- učitel a žák
- kamarádi

- „psychoterapeutický vztah“


JAK VYTVOŘIT MENTORINGOVÝ PÁR?

1. Schůzka s klientem

- Od klienta zjistíme, co hledá a jaká jsou jeho očekávání
- Klienta seznámíme s tím, kdo je dobrovolník:
 - člověk, který má většinou svoji práci, nebo je student
 - nepracuje pro OPU a nedostává od OPU peníze
 - chce po práci nebo škole ve svém volnu pomáhat druhým lidem
 - má s OPU podepsanou smlouvu a dodržuje mlčenlivost
- Klienta seznámíme s tím, o čem je dobrovolnický program:
 - schůzky probíhají doma, nebo ve veřejných prostorách
 - většina dobrovolníků má čas až v pozdějších odpoledních hodinách
 - schůzky jsou většinou 1x/týden
 - dobrovolník není lektor čj
 - dobrovolník nabízí klientovi procvičování komunikace v českém jazyce, procvičování gramatických cvičení, ale ne výuku a odborné poradenství!
 - další aktivity: seznamování s okolím, orientace v místě, důležité body, historie a současnost, společné sportování, výlety
 - mentoring probíhá min. 6 měsíců
- Klienta se zeptáme, jestli by stále měl zájem o to, abychom mu našli dobrovolníka, potvrdíme si znovu očekávání (procvičování čj, kamarád, atd.).
- Když zájem klienta trvá, zjistíme, jestli má nějaké speciální preference:
 - chce pouze ženu / muže,
 - čas vhodný pro klienta na schůzky s dobrovolníkem
- Abychom dokázali vytvořit trvalou dvojici, je dobré, aby si klient s dobrovolníkem rozuměli i „lidsky“, např. stejné koníčky, zájmy, obor studia → doptáme se na ně klienta.



2. Schůzka se zájemcem o dobrovolnictví

- a. Dobré je, pokud zájemce před tím už vyplnil např. přihlášku pro dobrovolníky na idobrovolnik.cz, nebo nám poslal své CV (ve kterém vypsál i své případné dobrovolnické zkušenosti).
- b. Od zájemce zjistíme:
- motivaci (Proč chce být dobrovolníkem v OPU a pracovat s touto cílovou skupinou?)
 - očekávání od dobrovolnického programu
 - časové možnosti (kdy, jak často, jak dlouho – např. po 17. hodině 1x/týdně 2 hodiny)
 - aktivity, které by chtěl dělat
 - preference národností klienta (někteří dobrovolníci se třeba zajímají o dálný východ, nebo mají zkušenost s některou zemí, učí se cizí jazyk dané země atp.)
 - preference typu klienta, např. zájemce upřednostňuje práci s dětmi, dospělými, ženami atd.
 - jakými jazyky mluví
 - zda neplánuje odcestovat v období 6ti měsíců
- c.  Zájemce seznámíme s/se:
- všemi dobrovolnickými aktivitami, které se v programu (v daném městě) nabízí, aby si mohl vybrat, co by ho bavilo – i když má např. zájem o mentoring, představíme mu i další aktivity, pokud se nabízí.
 - jak většinou mentoring probíhá a jaká je jeho náplň (má-li o něj zájem)
 - povinnosti dobrovolníka vyplývající ze smlouvy (a potažmo ze zákona o dobrovolnické službě a akreditovaného programu) – na pomoc si vezmeme vytištěnou smlouvu, kterou si zájemce může odnést domů.
 - zvýšenou pozornost věnujeme: mlčenlivost, etický kodex, kontaktu na Koordinátorku dobrovolnických programů, účasti na supervizi a psaní zpráv ze setkání.
- d. Také od zájemce zjistíme jeho koníčky a zájmy. Pokud je dobrovolník v něčem dobrý tak, že by například dokázal danou činnost lektorovat, je dobré si to zaznamenat – může se např. hodit později při pořádání nějaké akce.

3. Výcvik mentorů

Pokud jsme dělali větší nábor a máme alespoň 4 zájemce o mentoring, můžeme udělat celodenní výcvik mentorů. Jeho přínosem je, že dobrovolník se bude více cítit připraven na tento typ dobrovolnictví, poznáme lépe dobrovolníky a také že mentoři se začnou cítit součástí týmu – to vše může přispět k udržení motivace dobrovolníka.

4. Vytvoření mentoringového páru dobrovolník-klient

Dvojice se tvoří na základě očekávání klienta a zájemce o mentoring – ta by měla být stejná, a také na základě intuice.

a. Zájemci o mentoring se ozve „s předvybraným klientem“ a seznámíme ho s:

- národností
- věkem
- statutem pobytu
- koníčky/zájmy/profese/obor studia atp.
- očekávání klienta

b. Klientovi se ozve a seznámíme ho s:

- základní fakta o dobrovolníkovi (pohlaví, přibližný věk, koníčky, zaměstnání atd.)

c. Když oba souhlasí, domluví se setkání v kanceláři. Ideální je, pokud může dobrovolník přijít cca o 20 min dříve. Tuto dobu využijeme k:

- převzetí výpisu rejstříku trestů (pokud má stvrzenku, proplatíme mu poplatek)
- podpisu smlouvy a jejích částí
- vysvětlení jednotlivých bodů etického kodexu vzhledem k danému klientovi (pokud to jde)

d. Společná schůzka:

- klient a dobrovolník se postupně navzájem představí, koordinátor jim pomáhá vypíchnout body, které je můžou navzájem zajímat (na kterých pak mohou třeba stavět společné schůzky, aktivity – např. zájem o kulturu, nějaký sport atd.)
- nejprve své očekávání řekne klient, po té dobrovolník
- koordinátor pomůže zformulovat jasné „zadání“ – např. procvičování mluvení v českém jazyce, poznávání města, příprava na jazykovou zkoušku; může jim navrhnout, že se osvědčilo, pokud

je např. první půlka schůzky více strukturovaná – tj. věnují se procvičování češtiny pomocí nějakých gramatických cvičení, četby, her atd.; druhá půlka už může být volná.

- klient a dobrovolník se domluví na formě kontaktu (email, sms, volání, WhatsApp) a termínu a místě první schůzky.
- koordinátor zdůrazní, že je důležité se omlouvat alespoň 1 den dopředu (pokud to jde), v případě, že se domluvená schůzka ruší.

ZPĚTNÁ VAZBA NA MENTORING

Po vytvoření mentoringové dvojice je nezbytné být v kontaktu jak s dobrovolníkem, tak s klientem. Ke zjištění zpětné vazby, nám může posloužit obyčejný kontakt přes telefon, nebo email (ideálně po prvních dvou schůzkách), účast koordinátora na supervizích dobrovolníků, nebo evaluační rozhovory a formuláře.

Doporučená frekvence sběru zpětné vazby:

Dobrovolník

- **Zpráva ze setkání s klientem** – stručnější dotazník, který dobrovolník vyplňuje vždy na konci měsíce za uplynulý měsíc. Slouží k tomu, aby měl koordinátor informace o fungování dvojice a mohl ihned zareagovat.
- **Evaluační dotazník** – hlubší dotazník, který se zaměřuje na fungování mentoringového programu. Dobrovolník ho vyplňuje po 6ti měsících účasti v programu.
- **Závěrečný dotazník** - hlubší dotazník, který se zaměřuje na důvody ukončení a celkové zhodnocení fungování mentoringového programu. Dobrovolník ho vyplňuje při ukončení účasti v programu.

Klient (dotazníky klientovi zasíláme v jeho rodné řeči, nebo té, v které se dokáže dobře vyjadřovat)

- **Evaluační dotazník I** – stručnější dotazník, který se zaměřuje na fungování dvojice. Klient ho vyplňuje po prvním měsíci účasti v programu, resp. v závislosti na frekvenci schůzek (po 4 až 6 setkáních).
- **Evaluační dotazník II** – hlubší dotazník, který se zaměřuje na fungování mentoringového programu. Klient ho vyplňuje po šesti měsících účasti v programu.
- **Závěrečný dotazník** - hlubší dotazník, který se zaměřuje na důvody ukončení a celkové zhodnocení fungování mentoringového programu. Klient ho vyplňuje při ukončení účasti v programu.

pozn. vzory dotazníků jsou u Koordinátorky dobrovolnických programů

Otázky vhodné pro zjištění vztahu dobrovolníka a jeho klienta při osobním setkání¹
(podle teorie Hindeho, 1988)

Abychom měli dobré ponětí o tom, jak vztah mezi dobrovolníkem a klientem funguje, je vhodné řídit se následujícími otázkami, které může koordinátor dobrovolníkovi (ale i klientovi) položit při osobním setkání (např. pokud se dobrovolník nemůže účastnit supervize a potkáme se s ním osobně):



OBSAH

Co spolu dělají? Jakým činnostem se věnují?

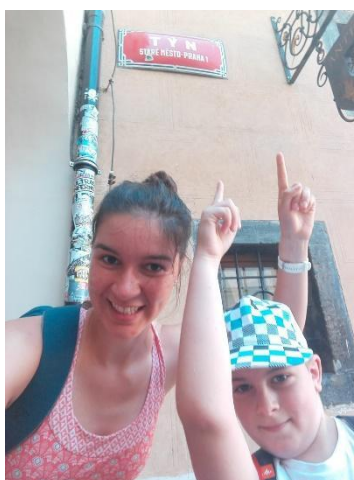
¹ P. Nohejlová: Vývoj vztahu dítěte a dobrovolníka v programu Pět P. Diplomová práce, JČU ČB. 2010.

ROZMANITOST	Jsou činnosti, které spolu podnikají, rozmanité? Jaké činnosti spolu podnikají pravidelně?
KVALITA	Je součástí přátelství dobrovolníka a klienta legrace a smích? Jakým způsobem ke vztahu oba přistupují?
FREKVENCE A ORGANIZACE	Je dvojice v kontaktu i mimo pravidelné schůzky? Jakým způsobem jsou v kontaktu mimo schůzky?
RECIPROCITA A KOMPLEMENTARITA	Dochází ve vztahu klienta a dobrovolníka ke střídání rolí vůdce a následovníka? Jakým způsobem se domlouvají na náplni schůzek?
INTIMITA	O jakých tématech spolu na schůzkách mluví? Sdělují si tajemství?
INTERPERSONÁLNÍ PERCEPCE	Jakým způsobem by popsali povahu druhého?
ZÁVAZEK, HLOUBKA	Jak vidí svůj vztah dál? Chtějí spolu pokračovat?

UKONČENÍ DVOJICE

Každé ukončení by mělo být koordinátora jak s klientem + zasláním linku dotazníku.

Dobře ukončeným můžeme získat dobrovolníka



ošetřeno komunikací s dobrovolníkem, tak na vyplnění závěrečného

mentoringovým vztahem si na další mentoring s jiným

klientem, nebo jen jeho přízeň do budoucna (možný dárce, účastník akcí, šíří pozitivní auru o OPU k dalším lidem, atd.) a klient získá pozitivní profesionální zkušenost s naší organizací a také s Českou společností.

Důvody ukončení

1. Malá motivace klienta – klient přestane komunikovat s dobrovolníkem, neodpovídá na sms atd.
2. Malá motivace dobrovolníka – mentoring nesplnil dobrovolníkovi jeho očekávání; dobrovolník neuvážil dopředu, jak časově náročné to bude vzhledem k jeho dalším povinnostem a zájmům, kterým dal nakonec přednost.
3. Důvody nezávislé na vůli klienta nebo dobrovolníka – nová práce, stěhování, vycestování do zahraničí, mateřství
4. Splnění „zakázky“ – např. klient chtěl, aby ho dobrovolník připravil na zkoušku z čj, k získání řidičského průkazu, dobrovolník chtěl dělat mentora jen 6 měsíců atp.
5. Dlouhodobý vztah – pokud mentoringový vztah trvá více jak 1 rok, obvykle při získávání zpětné vazby dobrovolník vyjádří přání, že se s klientem dohodli, že už nebudou pokračovat touto oficiální formou, ale zůstanou v kontaktu jako přátelé.

Pokud je vztah ukončený z důvodů 1 - 3, můžeme použít následující varianty:

- Dobrovolníkovi nabídneme setkání ve třech (koordinátor, dobrovolník, klient)
 - většinou dobrovolník odmítne s tím, že si za tu dobu vytvořili s klientem již přátelský vztah a rád by to klientovi řekl sám; v takovém případě navrhneme klientovi, aby poslední schůzka byla něčím zvláštní, slavnostní (jak záleží na klientovi a dobrovolníkovi, co mají rádi). → i přes to bude koordinátor klienta kontaktovat alespoň emailem a oznámí mu, že na základě dohody mezi ním a dobrovolníkem, se oficiální účast v dobrovolnickém programu ukončuje a oni že mohou být nadále v kontaktu jako přátelé a přidáme link na vyplnění závěrečného dotazníku.
- Kontaktujeme klienta a informujeme ho o tom, že např. dobrovolník odjíždí, má novou práci atd., a chtěl dále a požádáme ho o vyplnění závěrečného dotazníku.

